

BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG

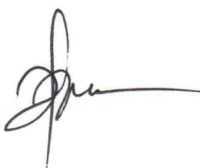
Jl. Bungo Pasang, Tabing, Padang, Sumatera Barat – 25171 | Telp. (0751) 7051879 Fax. (0751) 447784
website: www.bdipadang.id | email: bdipadang@kemenperin.go.id

STANDAR PELAYANAN

PENGELOLA PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI

No. SP-BDIP-01

Status Dokumen	: ☐ INDUK ☐ SALINAN
Nomor Revisi	: 02
Tanggal Terbit	: 15 Jan 2025

Dibuat oleh :		Diperiksa oleh :		Disetujui oleh :	
					
Nama	Indra Rozi, S.Pd	Nama	Rafki Rahmat MY, SH	Nama	Hermawan Setyadhi, SE.,MM
Jabatan	Anggota PPID	Jabatan	Ketua PPID	Jabatan	Kepala Balai Diklat Industri Padang

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI		
No Dokumen SP-BDIP-01	No. Revisi 02	Hal 2 dari 11	Tgl Terbit 15 Januari 2025

1. DASAR HUKUM

- 1.1 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- 1.2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
- 1.3 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5492);
- 1.4 Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
- 1.5 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- 1.6 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
- 1.7 Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 70 Tahun 2011 tentang Tata Kelola Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian;
- 1.8 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
- 1.9 Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 2 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Industri;
- 1.10 Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 8 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perindustrian;

2. PERSYARATAN

- 2.1 Memperlihatkan Kartu Tanda Penduduk dan/atau identitas lainnya.
 - 2.2 Mengisi Buku Tamu dan/atau Formulir Permintaan Data dan Informasi.
 - 2.3 Menyebutkan jenis informasi yang diminta dan tujuan penggunaan.
 - 2.4 Bukan informasi yang dikecualikan sesuai ketentuan UU No. 14 Tahun 2008.
-

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI		
No Dokumen SP-BDIP-01	No. Revisi 02	Hal 3 dari 11	Tgl Terbit 15 Januari 2025

3. DEFINISI

- 3.1. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, Pendokumentasian, Penyediaan dan/atau Pelayanan informasi dibidang layanan publik.
- 3.2. Pengelola Pelayanan Publik adalah pegawai Balai Diklat Industri Padang yang bertugas menerima dan memberikan pelayanan kepada Pemohon dan/atau Pengguna Informasi.
- 3.3. Pengguna Informasi Publik adalah orang yang menggunakan informasi publik.
- 3.4. Pemohon Informasi Publik adalah warga negara dan/atau badan hukum indonesia yang mengajukan permintaan informasi publik.

4. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan informasi publik di Balai Diklat Industri Padang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta mengedepankan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Adapun prosedur permohonan informasi publik adalah sebagai berikut:

- 4.1. Pengajuan Permintaan Informasi
 - a. Pemohon informasi dapat mengajukan permintaan informasi publik secara langsung ke kantor Balai Diklat Industri Padang pada hari dan jam kerja, atau melalui sarana komunikasi daring yang tersedia, yaitu:
 - 1) Website resmi: <https://bdipadang.id> atau langsung melalui link: <https://bdipadang.id/information/request>
 - 2) Email resmi: bdipadang@kemenperin.go.id
 - 3) Media sosial resmi Balai Diklat Industri Padang (Instagram, Facebook, dan/atau platform lainnya)
 - b. Permintaan informasi wajib disampaikan secara tertulis dan sekurang-kurangnya memuat:
 - 1) Identitas pemohon: nama lengkap, alamat, dan nomor kontak yang dapat dihubungi
 - 2) Jenis informasi yang diminta
 - 3) Tujuan penggunaan informasi
 - c. Permohonan informasi yang diajukan melalui media daring wajib menggunakan bahasa yang sopan, jelas, dan mudah dipahami.

4.2. Penerimaan dan Pencatatan

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI		
No Dokumen SP-BDIP-01	No. Revisi 02	Hal 4 dari 11	Tgl Terbit 15 Januari 2025

- a. Petugas Pelayanan Informasi dan Dokumentasi menerima permintaan informasi yang diajukan dan mencatatnya dalam Register Permintaan Informasi baik secara manual maupun digital.
 - b. Permintaan yang diterima akan diverifikasi untuk memastikan kelengkapan identitas dan kelayakan informasi yang diminta.
- 4.3. Verifikasi dan Telaah Informasi
- a. PPID Pelaksana melakukan verifikasi terhadap informasi yang diminta untuk memastikan bahwa informasi tersebut:
 - 1) Termasuk dalam kategori informasi publik yang terbuka untuk umum
 - 2) Tidak termasuk dalam informasi yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008
 - b. Bila informasi yang diminta tidak termasuk dalam informasi publik yang terbuka, PPID akan menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada pemohon disertai alasan penolakan berdasarkan ketentuan yang berlaku.
- 4.4. Pemberian Informasi
- a. Jika permohonan disetujui, informasi akan diberikan dalam bentuk sesuai dengan permintaan pemohon, yaitu:
 - 1) Dokumen cetak (hardcopy) yang dapat diambil langsung di kantor Balai
 - 2) File digital (softcopy) yang dikirim melalui email atau tautan unduhan
 - 3) Informasi audiovisual, jika tersedia dalam bentuk tersebut
 - b. Penyampaian informasi dapat dilakukan secara langsung di kantor Balai Diklat Industri Padang atau dikirim melalui email/respons digital ke alamat pemohon.
- 4.5. Pendokumentasian dan Pelaporan
- a. Seluruh proses permohonan informasi didokumentasikan secara tertib, baik dalam bentuk fisik maupun digital.
 - b. Laporan pelayanan informasi disusun secara berkala dan menjadi bagian dari evaluasi kinerja pelayanan publik.

5. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

- 5.1. Pengelola Pelayanan Informasi dan Dokumentasi akan memberikan tanggapan terhadap permohonan informasi publik dalam jangka waktu paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap. Dalam hal diperlukan perpanjangan waktu karena alasan tertentu, PPID dapat memperpanjang waktu penyelesaian paling lama 7 (tujuh) hari kerja, dengan disertai pemberitahuan secara tertulis kepada pemohon.

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI		
No Dokumen SP-BDIP-01	No. Revisi 02	Hal 5 dari 11	Tgl Terbit 15 Januari 2025

- 5.2. Apabila pemohon informasi publik merasa tidak puas terhadap jawaban atau tanggapan yang diberikan oleh PPID, maka pemohon berhak mengajukan keberatan secara tertulis. Keberatan tersebut dapat disampaikan melalui surat resmi atau dimasukkan ke dalam kotak saran yang tersedia di kantor Balai Diklat Industri Padang, paling lambat dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya jawaban yang dianggap tidak memuaskan.
- 5.3. Atasan PPID Balai Diklat Industri Padang wajib memberikan tanggapan atau keputusan atas keberatan yang diajukan oleh pemohon informasi publik dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak keberatan diterima secara tertulis.
- 5.4. Jika pemohon informasi masih merasa tidak puas terhadap tanggapan atau keputusan dari atasan PPID, maka pemohon dapat mengajukan gugatan atau eskalasi keberatan ke Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Perindustrian Republik Indonesia. Gugatan tersebut diajukan dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya tanggapan tertulis dari atasan PPID Balai Diklat Industri Padang yang dianggap tidak memuaskan.

6. BIAYA/TARIF

- 6.1. Biaya Untuk Permohonan Data Gratis
- 6.2. Biaya yang dikeluarkan untuk proses penggandaan dokumen dikenakan biaya sesuai dengan biaya penggandaan rill (at cost).

7. PRODUK PELAYANAN

- 7.1. Data dan Informasi

8. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- 8.1 Ruang Pelayanan Informasi
- 8.2 Kotak Saran dan Pengaduan
- 8.3 Media Pelayanan Daring
- 8.4 Perangkat Teknologi Informasi
- 8.5 Fasilitas Pendukung Aksesibilitas
- 8.6 Panel Informasi Publik

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI		
No Dokumen SP-BDIP-01	No. Revisi 02	Hal 6 dari 11	Tgl Terbit 15 Januari 2025

9. KOMPETENSI DAN JUMLAH PELAKSANA

Jabatan	:	Pengelola Pelayanan Publik
Pendidikan	:	Pendidikan menengah (minimal SMA/SMK) dapat diperkenankan untuk jabatan pelaksana teknis administratif dengan pengalaman kerja relevan.
Pelatihan	:	- Layanan Informasi Publik dan Keterbukaan Informasi. - Kearsipan dan Manajemen Dokumen. - Pengelolaan Website dan Media Sosial Pemerintahan. - Pelayanan Prima dan Komunikasi Efektif. - Keamanan Informasi dan Perlindungan Data Pribadi (diutamakan).
Keterampilan/Pengetahuan	:	- Menguasai regulasi terkait keterbukaan informasi publik, termasuk UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. - Mampu mengoperasikan komputer dan sistem informasi pengelolaan dokumen secara digital. - Memiliki keterampilan komunikasi tertulis dan lisan yang baik. - Mampu mengelola keluhan dan pengaduan secara profesional dan empatik. - Menguasai teknik pengarsipan dan dokumentasi informasi berbasis digital maupun fisik.
Pengalaman Kerja	:	Minimal 1 Tahun
Jumlah Personil	:	1 orang

10. PENGAWASAN INTERNAL

Untuk menjamin pelaksanaan pelayanan informasi publik yang akuntabel, transparan, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Balai Diklat Industri Padang menerapkan sistem pengawasan internal secara berkelanjutan dan terstruktur. Pengawasan ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh proses layanan informasi berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), tidak menyimpang dari prinsip keterbukaan informasi, serta menjunjung tinggi profesionalitas dan integritas pelaksana.

10.1. Penanggung Jawab Pengawasan

Pengawasan internal terhadap pelayanan informasi publik dilakukan oleh:

- Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang dalam hal ini dijabat oleh Kepala Balai Diklat Industri Padang atau pejabat yang ditunjuk.

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI		
No Dokumen SP-BDIP-01	No. Revisi 02	Hal 7 dari 11	Tgl Terbit 15 Januari 2025

- b. Unit Tata Usaha dan/atau Pengendalian Internal yang bertugas mengawasi tata kelola pelayanan secara menyeluruh.

10.2. Bentuk Pengawasan

Pengawasan dilaksanakan melalui kegiatan sebagai berikut:

- a. Monitoring rutin terhadap kinerja pelayanan informasi dan dokumentasi secara berkala.
- b. Evaluasi internal terhadap proses dan hasil pelayanan berdasarkan indikator kinerja yang telah ditetapkan.
- c. Audit administrasi dan dokumentasi guna memastikan keakuratan data, ketertiban arsip, dan ketepatan prosedur pelayanan.
- d. Pemeriksaan atas pengaduan atau laporan masyarakat terkait dugaan pelanggaran atau penyalahgunaan wewenang dalam pelayanan informasi.

10.3. Mekanisme Pengawasan

- a. Pelaksanaan pengawasan dilakukan sesuai dengan SOP Pengelolaan Informasi Publik dan Pedoman Pengawasan Internal Layanan yang berlaku di lingkungan Kementerian Perindustrian.
- b. Setiap temuan hasil pengawasan akan dituangkan dalam laporan hasil pengawasan internal dan dijadikan dasar untuk tindakan perbaikan (corrective action) dan/atau peningkatan layanan.
- c. Apabila ditemukan pelanggaran berat atau penyimpangan signifikan, maka dapat dilanjutkan ke proses penegakan disiplin sesuai ketentuan yang berlaku.

10.4. Pelibatan Stakeholder Internal

Untuk menjamin objektivitas dan mutu pengawasan, kegiatan pengawasan dapat melibatkan:

- a. Tim Reformasi Birokrasi Internal,
- b. Tim Manajemen Mutu ISO 9001:2015,
- c. Tim Zona Integritas,
- d. Serta tim lain yang relevan.

11. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari pemohon informasi publik merupakan bagian integral dari proses peningkatan kualitas pelayanan publik yang transparan dan responsif. Balai Diklat Industri Padang berkomitmen untuk

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI		
No Dokumen SP-BDIP-01	No. Revisi 02	Hal 8 dari 11	Tgl Terbit 15 Januari 2025

menanggapi setiap pengaduan, saran, dan masukan secara objektif, akurat, dan tepat waktu, dengan melibatkan mekanisme yang jelas dan terstruktur.

11.1. Proses Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

- Penerimaan pengaduan, saran, dan masukan dilakukan melalui berbagai saluran yang disediakan oleh Balai Diklat Industri Padang.
- Pencatatan setiap pengaduan, saran, dan masukan dilakukan secara sistematis dalam sistem manajemen pengaduan untuk memudahkan tindak lanjut.
- Tindak lanjut dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku, dan hasilnya akan dikomunikasikan kembali kepada pengadu atau pemberi saran.
- Setiap pengaduan yang diterima akan diproses oleh petugas terkait, dan jika diperlukan, tindak lanjut akan melibatkan atasan PPID atau pihak yang berwenang.

11.2. Sarana Pengaduan

Berikut adalah sarana pengaduan yang tersedia di Balai Diklat Industri Padang beserta pencatatan dan tindakan yang dilakukan untuk masing-masing sarana tersebut:

Sarana Pengaduan	Pencatatan	Tindakan yang Dilakukan
Kotak Saran dan Pengaduan	Pengaduan dicatat dalam buku laporan pengaduan atau sistem digital.	Petugas akan memverifikasi pengaduan dan melakukan investigasi sesuai prosedur.
Email (bdipadang@kementerianperin.go.id)	Pengaduan dicatat dalam sistem manajemen pengaduan berbasis email.	Pengaduan ditindaklanjuti dengan memberikan balasan dan penjelasan, serta mengambil tindakan yang diperlukan.
Website (bdipadang.id)	Pengaduan atau saran yang disampaikan melalui formulir online akan tercatat secara otomatis dalam database.	Pengaduan ditangani oleh PPID atau petugas terkait dan dijawab dalam batas waktu yang ditentukan.
Media Sosial (Instagram, Facebook, dll.)	Pengaduan atau saran yang diterima melalui pesan langsung atau komentar akan dicatat dalam sistem pengelolaan media sosial.	Tindakan responsif dilakukan dengan menjawab langsung di platform tersebut atau mengarahkan pengadu untuk menggunakan saluran resmi.

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI		
No Dokumen SP-BDIP-01	No. Revisi 02	Hal 9 dari 11	Tgl Terbit 15 Januari 2025

Telepon	Pencatatan pengaduan dilakukan dalam log telepon atau aplikasi pengaduan.	Petugas akan mencatat rincian pengaduan dan memberikan solusi atau mengarahkan untuk penanganan lebih lanjut.
---------	---	---

12. JAMINAN PELAYANAN

Balai Diklat Industri Padang berkomitmen untuk memberikan pelayanan informasi publik yang cepat, tepat, transparan, dan berkualitas tinggi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jaminan pelayanan ini mencakup penyediaan informasi yang akurat dan dapat diakses oleh pemohon informasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, serta menjamin bahwa setiap permohonan informasi akan diproses secara efisien dan tepat waktu. Jika terjadi keterlambatan atau ketidaksesuaian dalam pelayanan, Balai Diklat Industri Padang akan memberikan klarifikasi dan solusi yang sesuai. Selain itu, pelayanan yang diberikan juga menjamin adanya akses yang adil tanpa diskriminasi, serta memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memberikan masukan, saran, dan pengaduan terkait kualitas pelayanan yang diterima, yang selanjutnya akan diproses untuk perbaikan terus-menerus.

13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Balai Diklat Industri Padang berkomitmen untuk memastikan bahwa seluruh proses pelayanan informasi publik dilakukan dengan memprioritaskan aspek keamanan dan keselamatan baik bagi pemohon informasi maupun bagi petugas yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini, seluruh data dan informasi yang diterima dan diproses dijamin kerahasiaannya dan dilindungi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk perlindungan data pribadi. Selain itu, Balai Diklat Industri Padang menerapkan prosedur dan protokol yang ketat untuk menjaga keselamatan dalam proses pelayanan, baik secara langsung maupun dalam bentuk layanan digital, guna menghindari potensi risiko yang dapat mengancam keamanan fisik maupun data. Jaminan keamanan dan keselamatan ini juga mencakup penyediaan sarana dan prasarana yang memadai serta pelatihan kepada petugas untuk menangani setiap situasi yang berpotensi mengganggu kelancaran pelayanan.

14. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

- 14.1. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan oleh tim yang dibentuk oleh Kepala Balai Diklat Industri Padang, dengan tujuan untuk menilai efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik serta melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Tim evaluasi ini terdiri dari pihak yang kompeten dan memiliki pemahaman mendalam terkait dengan standar operasional pelayanan informasi.

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI		
No Dokumen SP-BDIP-01	No. Revisi 02	Hal 10 dari 11	Tgl Terbit 15 Januari 2025

- 14.2. Laporan tahunan mengenai kinerja pelaksanaan pelayanan informasi disampaikan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Laporan ini mencakup berbagai aspek pelayanan yang telah dilaksanakan, serta kendala dan permasalahan yang dihadapi dalam proses pelayanan.
- 14.3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu indikator utama yang digunakan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan informasi yang diberikan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. SKM ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan kepada pengguna layanan informasi Balai Diklat Industri Padang.
- Penyebaran Kuesioner dilakukan sebanyak 3 (tiga) kali dalam satu tahun berjalan. Penyebaran ini bertujuan untuk memperoleh data yang representatif mengenai tingkat kepuasan masyarakat secara berkala.
 - Pengisian Kuesioner dilakukan oleh masyarakat secara langsung, dengan memberikan penjelasan dari petugas terkait. Pengumpulan data kuesioner ini mengacu pada Petunjuk Teknis Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Setelah masyarakat mengisi kuesioner, petugas bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan memastikan bahwa semua kuesioner telah diisi dengan benar.
 - Kuesioner yang sudah diisi oleh masyarakat kemudian diserahkan kepada PPID Balai Diklat Industri Padang untuk diproses lebih lanjut dalam analisis kepuasan masyarakat.
 - PPID Balai Diklat Industri Padang akan menganalisa hasil kuesioner untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat pemenuhan kepuasan masyarakat terhadap produk dan layanan informasi yang diberikan. Hasil analisis ini akan digunakan sebagai dasar untuk evaluasi kinerja pelaksana.
 - Berdasarkan Pedoman Pengolahan Data SKM, akan diperoleh Survey Kepuasan Masyarakat yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PPID Balai Diklat Industri Padang. Nilai ini mencerminkan efektivitas layanan informasi publik.
 - Hasil analisa dapat disajikan dalam bentuk nilai Survey Kepuasan Masyarakat yang mencakup berbagai unsur yang relevan, seperti ketepatan waktu, kualitas informasi, dan kemudahan akses layanan.
 - Jika dari hasil pengolahan data diperoleh Nilai SKM < 3.4 atau 68 (kategori sedang), maka diperlukan tindakan perbaikan. Tindakan perbaikan ini dilakukan dengan meminta bagian terkait untuk mengisi formulir Permintaan Tindakan Koreksi yang akan dijadikan dasar untuk melakukan perubahan yang diperlukan.
 - Pelaksanaan tindakan perbaikan dilakukan untuk menjaga dan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat, dengan mengacu pada Tindakan Koreksi yang telah disusun berdasarkan hasil evaluasi.
 - Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, untuk menjaga agar tingkat kepuasan masyarakat dapat dipertahankan atau bahkan

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI		
No Dokumen SP-BDIP-01	No. Revisi 02	Hal 11 dari 11	Tgl Terbit 15 Januari 2025

- ditingkatkan, akan dibuat perencanaan tindak lanjut yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan dalam layanan informasi.
- j. Target nilai capaian SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) ini minimal adalah 85%, sebagai tolok ukur bahwa pelayanan informasi yang diberikan sudah memenuhi harapan masyarakat dan telah mencapai tingkat kepuasan yang baik.
-